

## بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی در استان چهارمحال و بختیاری ۷۸-۱۳۷۷

مهندس محمدرضا زاهدی\*، حسن پالاهنگ\*\*، مهین غفاری\*\*\*

### چکیده:

هدف اصلی این پژوهش بررسی رضایت شغلی کارکنان بهداشتی شاغل در شبکه‌های بهداشت و درمان استان چهارمحال و بختیاری بود. به همین منظور ۷۳۳ نفر (۳۹۵ نفر زن و ۳۳۸ نفر مرد) از شاغلین (بهورزان، تکنسین‌ها، کاردانان بهداشتی، بهداشتکاران دهان و دندان، کارشناسان و پزشکان) با استفاده از پرسشنامه JDI مورد بررسی قرار گرفتند. بررسی نتایج نشان داد که اکثریت کارکنان در مقیاسهای "سرپرستی، همکاران و ماهیت کار" از رضایت شغلی مطلوبی برخوردار هستند. اما در مقیاسهای "ترفعات و حقوق ماهیانه" نارضایتی شغلی در اکثریت کارکنان محسوس بود. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی نشان داد که بهورزان از گروههای شغلی دیگر رضایت بیشتری داشته و همچنین کارکنان دارای مدرک ابتدایی، افراد بومی، کارکنان شبکه‌های دورتر از مرکز از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند. بنابراین توجه به مسائل فوق و همچنین توجه به مشکلات کارکنان، عدم تبعیض در ارتقاء شغلی و افزایش حقوق احتمالاً می‌تواند در افزایش رضایت شغلی کارکنان مؤثر باشد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، پرسشنامه JDI، کارکنان بهداشتی، شبکه‌های بهداشت و درمان.

### مقدمه:

اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه توجه به کرامت انسانهاست، بلکه در افزایش بهره‌وری نیز مورد توجه قرار می‌گیرد. اما بایستی توجه داشت که رضایت شغلی صرفاً به امور مادی محدود نمی‌شود، بلکه ماهیت کار، مدیریت، ارتقاء درجه و همکاران نیز در رضایت شغلی کارکنان اهمیت بسزایی دارند.

فرناندز (Fernandez) و همکاران (۶) در مطالعه‌ای نقش رضایت شغلی و عوامل مؤثر در آن را در کارکنان

اعتلای سطح مادی و معنوی انسانها، یعنی دست یافتن به حد مطلوبی از رفاه و مرتبه‌ای بلند از شکوفایی فرهنگی و اجتماعی آرزویی است که مسئولین اجتماعی و بهداشتی را به خود مشغول داشته است.

انسان ماشین نیست که بخشی از آن نیاز به تعمیر داشته باشد، بلکه سیستم به هم پیوسته‌ای است که ضعف در هر یک از حلقه‌های به هم پیوسته آن آسیبی جدی به عملکرد این سیستم وارد می‌کند (۲).

در کشورهای پیشرفته مدیریتها با توجه به نیازهای

\*عضو هیأت علمی گروه بهداشت - دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

\*\*عضو هیأت علمی گروه روانپزشکی - دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد (مؤلف مسئول)

\*\*\*عضو هیأت علمی گروه بهداشت - دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

بهداشتی یکی از نواحی مادری مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که کارکنان مراقبتهای بهداشتی از حد متوسط رضایت شغلی برخوردارند و پیشنهاد شد که مدیریت و شرایط کار بر اساس نمره‌های ابعاد رضایت شغلی اصلاح شود.

جنکینز (Jenkins) و همکاران (۷) در مطالعه‌ای فشارهای روانی را در دو گروه از کارمندان اداری مورد بررسی قرار دادند. این بررسی نشان داد که کارکنانی که فعالیتهای سنگین انجام می‌دادند به طور معنی‌داری مضطرب‌تر از کارکنانی بودند که کارهای سنگین انجام نمی‌دادند. علاوه بر این، این افراد از رضایت شغلی کمتری برخوردار بودند.

در جمهوری اسلامی ایران نیز مطالعاتی در رابطه با رضایت شغلی کارکنان بهداشتی و درمانی انجام شده است. نتایج پژوهشی در استان یزد نشان داد که اکثریت پرستاران مورد پژوهش از رضایت متوسط برخوردار بوده و این افراد از میزان حقوق و مزایای دریافتی بسیار ناراضی ولی از چگونگی ارتباط با همکاران رضایت بالایی داشتند (۳).

شادپور و جمشید بیگی (۴) در مطالعه‌ای رضایت شغلی در بهورزان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که بیشترین نارضایتی بهورزان به ترتیب از حقوق دریافتی، ساعات کار و حجم کار بوده و سه عامل با بالاترین درجه رضایت نیز به ترتیب میزان همکاری سایر همکاران، روحیه همکاری و کارگروهی در محل خدمت بوده است.

کساری (۵) در مطالعه‌ای رابطه رضایت شغلی کارکنان درمانی با نحوه عملکرد مدیران مربوطه در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی را در تهران مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که در مجموع، واحدهای مورد پژوهش از رضایت شغلی بالایی برخوردار نبوده‌اند. همچنین رضایت شغلی کارکنان و نحوه عملکرد مدیران، سن،

جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سابقه کار و سنوات خدمت رابطه معنی‌داری وجود دارد (۵). با توجه به اهمیتی که رضایت شغلی در سلامت روحی و روانی، کرامت و بهره‌وری افراد دارد، این پژوهش به منظور تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان بهداشتی شاغل در شبکه‌های بهداشتی درمانی استان چهارمحال و بختیاری و عوامل مؤثر در ایجاد نارضایتی شغلی صورت گرفته است.

### مواد و روشها:

این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی و مقطعی است. جامعه آماری این مطالعه را کلیه کارکنان بهداشتی شبکه‌های بهداشت و درمان استان چهارمحال و بختیاری با جمعیت ۸۰۱ نفر تشکیل می‌دادند و کارکنان مورد مطالعه را بهورزان، کاردانان، کارشناسان، پزشکان و تکنسین‌ها تشکیل می‌دادند. بعد از تکمیل پرسشنامه‌ها، به علت نقائص برخی از پرسشنامه‌ها، تعداد ۶۸ پرسشنامه حذف شد و مجموعاً ۷۷۳ نفر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

در این پژوهش برای بررسی رضایت شغلی کارکنان از پرسشنامه "JDI" استفاده گردید. این پرسشنامه توسط اسمیت در دانشگاه کرنل تهیه شده و برای نخستین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز استاندارد گردیده است. نتایج پژوهش نشانگر پایایی و روایی مطلوب این پرسشنامه می‌باشد. ضرایب پایایی و روایی آزمون به ترتیب ۰/۹۴ و ۰/۶۶ محاسبه شده است (۱). این پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان را در پنج مقیاس سرپرستی، همکاران، ترفیعات، ماهیت کار و حقوق ماهیانه مورد سنجش قرار می‌دهد. برای هر مقیاس تعدادی شاخص در نظر گرفته شده که عقیده فرد در مورد شاخصها مورد بررسی قرار می‌گیرد. در جواب پرسش از عقیده فرد در مورد شاخصها سه جواب (بلی، خیر، نمی‌دانم) مطرح شده است که در برخی از سؤالات

جدول شماره ۱: مشخصات جمعیت شناختی افراد مورد مطالعه

عوامل جمعیت شناختی					
جنسیت					
مرد		زن		کل	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
گروه سنی:					
۲۲۱	۳۸/۶	۳۵۲	۶۱/۴	۵۷۳	۷۸/۲
۱۱۷	۷۳/۱	۴۳	۲۶/۹	۱۶	۲۱/۸
وضعیت تأهل:					
۶۱	۳۱/۳	۱۳۴	۶۸/۷	۱۹۵	۲۶/۶
۲۷۷	۵۱/۷	۲۵۹	۴۸/۳	۵۳۶	۷۳/۱
۰	۰	۲	۱۰۰	۲	۰/۳
سواد:					
۱۴۸	۳۸/۷	۲۳۴	۶۱/۳	۳۸۲	۵۱/۱
۱۹۰	۵۴/۱	۱۶۱	۴۵/۹	۳۵۱	۴۸/۹
وضعیت شغلی:					
۱۲۸	۳۵/۳	۲۳۵	۶۴/۷	۳۶۳	۴۹/۵
۸۱	۴۱/۸	۱۱۳	۵۸/۲	۱۹۴	۲۶/۵
۳۴	۷۷/۳	۱۰	۲۲/۷	۴۴	۶
۳۷	۸۲/۲	۸	۱۷/۸	۴۵	۶/۱
۲۸	۶۸/۳	۱۳	۳۱/۷	۴۱	۵/۶
۱۰	۹۰/۹	۱	۹/۱	۱۱	۱/۵
۲۰	۵۷/۱	۱۵	۴۲/۹	۳۵	۴/۸

همانطوری که جدول فوق نشان می‌دهد ۷۸/۲ درصد افراد مورد مطالعه کمتر از ۳۵ سال، ۷۳/۱ درصد متأهل و ۵۱/۱ درصد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم بوده و بیشترین جمعیت مورد مطالعه را بهورزان با ۴۹/۵ درصد تشکیل داده‌اند.

بهداشت استان با حضور در شبکه‌های بهداشت و درمان، بعد از توجیه روش تکمیل پرسشنامه، پرسشنامه‌ها را به افراد مورد مطالعه تحویل داده و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها ضمن رفع نواقص و بدون قید نام و نام خانوادگی افراد مورد مطالعه، پرسشنامه‌ها جمع‌آوری گردیدند.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی، تحلیل واریانس و (Student's t-test) استفاده شده است.

به پاسخ بلی و در سایر سؤالات به پاسخ خیر نمره ۲ و به پاسخ نمی‌دانم نمره ۱ تعلق می‌گیرد. در این مطالعه رضایت شغلی کارکنان رده‌های مختلف به صورت کلی و در مقایسه نتایج شبکه‌های بهداشت و درمان استان مطرح شده است و نتایج فردی مورد نظر نبوده است. علاوه بر این، میانگین نمرات مقیاسهای مختلف نیز به عنوان نشانگر میزان رضایت کارکنان مد نظر قرار گرفته است.

برای تکمیل پرسشنامه‌ها، ابتدا کارشناسان مرکز

## نتایج:

از مجموع ۸۰۱ پرسشنامه توزیع شده ۷۳۳ پرسشنامه تکمیل و تحت بررسی قرار گرفته‌اند. در جدول شماره ۱ مشخصات جمعیت شناختی افراد مورد مطالعه ارائه شده است. همانطوری که در جدول مشاهده می‌شود ۷۸/۲ درصد افراد مورد مطالعه کمتر از ۳۵ سال، ۷۳/۱ درصد متأهل و ۵۱/۱ درصد دارای تحصیلات کمتر از دیپلم بوده و بیشترین جمعیت مورد مطالعه را بهورزان با ۴۹/۵ درصد تشکیل داده‌اند.

## توصیف شاخصها:

در کلیه شاخصهای ۱۸ گانه مورد پرسش در مقیاس سرپرستی، اکثریت کارکنان (بیشتر از ۵۰ درصد) رضایت خود را از سرپرست مستقیم خود اعلام کرده‌اند. بیشترین شاخص مورد رضایت مربوط به "رفتارهای مؤدبانه سرپرست مستقیم" با ۸۴/۸ درصد رضایت و کمترین شاخص مورد رضایت مربوط به "با نفوذ بودن سرپرست" با ۵۴/۹ درصد رضایت می‌باشد.

در مقیاس "همکاران" نیز در تمامی شاخصهای ۱۸ گانه، اکثریت کارکنان (بیش از ۵۰٪) رضایت خود را اعلام داشته‌اند. بیشترین شاخص مورد رضایت در این مقیاس "تنبیل نبودن همکاران" با ۷۷/۵ درصد رضایت و کمترین شاخص مربوط به "علاق و سرگرمیهای محدود همکاران" با ۴۹/۵ درصد رضایت بوده است.

در شاخصهای مربوط به "ترقیات" در ۷ شاخص از ۸ شاخص مورد سؤال اکثریت کارکنان نارضایتی خود را ابراز داشته‌اند و فقط در مورد شاخص "غیرممکن بودن ترقی و پیشرفت" ۲۸/۷ درصد با این مسأله موافق بوده و بقیه یا از آن اظهار بی‌اطلاعی کرده و یا با آن مخالف بوده‌اند.

در شاخصهای مربوط به "ماهیت کار" از شاخصهای ۱۸ گانه، فقط در ۴ مورد اکثریت کارکنان نارضایتی خود را ابراز داشته‌اند که عبارتند از: "زیاد و بی‌پایان بودن کار"

با ۷۰/۲ درصد نارضایتی، "ایستاده و سرپایی بودن کار" با ۶۳/۶ درصد نارضایتی، "تکراری و عادی بودن کار" با ۵۷/۲ درصد نارضایتی و "خسته کننده بودن کار" با ۵۰/۹ درصد نارضایتی.

در شاخصهای مربوط به "حقوق ماهیانه" در ۷ شاخص از ۸ شاخص مورد سؤال، اکثریت کارکنان نارضایتی خود را ابراز داشته‌اند و فقط در مورد شاخص "نامطمئن بودن یا نامشخص بودن حقوق" میزان نارضایتی ۳۶/۵ درصد بوده است.

## عوامل مؤثر بر رضایت شغلی:

در جدول شماره ۲ میانگین و انحراف معیار نمره‌های رضایت شغلی و تجزیه و تحلیل آماری نتایج بر حسب مشخصات جمعیت شناختی ارائه شده است.

همانطوری که مشاهده می‌شود تفاوت معنی‌داری از نظر وضعیت تأهل و جنس در میانگین نمره‌های رضایت شغلی افراد مورد مطالعه وجود ندارد. میانگین نمره‌های رضایت شغلی افراد مورد مطالعه بر حسب سطح تحصیلات از نظر آماری تفاوت معنی‌داری را نشان داد ( $P < 0/001$ ). انجام آزمون شفه نیز تفاوت معنی‌داری را در میانگین نمره‌های رضایت شغلی کارکنان با سطح تحصیلات ابتدایی نسبت به کارکنان با تحصیلات متوسطه، فوق دیپلم و لیسانس نشان داد ( $P < 0/05$ ), یعنی افراد دارای مدرک ابتدایی از رضایت شغلی بالاتری نسبت به سه گروه مزبور برخوردار بودند. بررسی نتایج میانگین نمره‌های رضایت شغلی کارکنان بر حسب شهرستان محل خدمت نشان داد که تفاوت معنی‌داری در میانگین نمره‌های رضایت شغلی کارکنان وجود دارد ( $P < 0/001$ ). انجام آزمون شفه تفاوت معنی‌داری را در نمره‌های رضایت شغلی کارکنان شهرستان لردگان نسبت به کارکنان شهرستانهای شهرکرد، بروجن و فارسان نشان داد. یعنی کارکنان شهرستان لردگان از رضایت شغلی بالاتری نسبت به

جدول شماره ۲: مقایسه نمرات رضایت شغلی کارکنان بهداشتی بر حسب مشخصات دموگرافیک

شاخص های آماری	میانگین نمره رضایت شغلی $\pm$ انحراف معیار	تعداد نمونه	سطح معنی داری
مشخصات دموگرافیک			
وضعیت تأهل:			
مجرد	۸۵/۴ $\pm$ ۲۱/۱	۱۹۵	معنی دار نیست
متاهل	۸۵/۲ $\pm$ ۲۰/۵	۵۳۶	
سایر	۶۶ $\pm$ ۲۹/۷	۲	
جنس:			
مرد	۸۵/۲ $\pm$ ۲۰/۴	۳۳۸	معنی دار نیست
زن	۸۵/۲ $\pm$ ۲۱/۹	۳۹۵	
میزان تحصیلات:			
ابتدایی	۹۲/۱ $\pm$ ۱۶/۷	۱۵۰	P < ۰/۰۰۱
راهنمایی	۸۸/۳ $\pm$ ۱۹/۸	۱۵۰	
متوسطه	۸۲ $\pm$ ۱۹/۲	۸۲	
دبلم	۸۳/۸ $\pm$ ۱۸/۸	۴۵	
فوق دبلم	۸۱/۲ $\pm$ ۲۲/۹	۲۱۰	
لیسانس	۷۸/۲ $\pm$ ۲۱	۴۸	
بالتر از لیسانس	۸۵/۳ $\pm$ ۲۱/۶	۴۸	
محل خدمت:			
شهرکرد	۸۰/۴ $\pm$ ۲۱/۳	۲۷۳	P < ۰/۰۰۱
بروجن	۸۳/۵ $\pm$ ۲۱/۳	۶۲	
فارسان	۸۵/۲ $\pm$ ۱۹/۹	۱۷۴	
لردگان	۹۴/۱ $\pm$ ۱۸	۱۱۴	
اردل	۸۸/۹ $\pm$ ۱۸/۸	۱۱۰	
محل تولد:			
بومی	۸۶/۱ $\pm$ ۲۰/۸	۵۱۵	P < ۰/۰۵
غیر بومی	۸۳/۲ $\pm$ ۲۰/۳	۲۱۸	
گروه های مختلف شغلی:			
بهروز	۸۸/۶ $\pm$ ۱۹/۲	۳۶۳	P < ۰/۰۰۱
کاردان	۷۹/۲ $\pm$ ۲۲/۹	۱۹۴	
کارشناس	۸۰/۹ $\pm$ ۲۰/۸	۴۴	
پزشک	۸۶/۷ $\pm$ ۲۱/۶	۴۵	
تکنسین	۸۲/۹ $\pm$ ۱۶/۴	۴۱	
بهداشتکار دهان و دندان	۸۵/۶ $\pm$ ۱۸/۸	۱۱	
سایر	۸۵/۷ $\pm$ ۲۰	۳۵	

همانطوری که جدول فوق نشان می دهد از نظر آماری تفاوت معنی داری بین رضایت شغلی با وضعیت تأهل و جنس وجود ندارد، اما تفاوت معنی داری بین رضایت شغلی با میزان تحصیلات، محل خدمت، محل تولد و گروه های مختلف شغلی مشاهده گردید.

کارکنان شهرستان شهرکرد برخورداری بودند ( $P < 0/05$ ). بررسی نتایج میانگین نمره‌های رضایت شغلی گروه‌های مختلف شغلی نشان داد که از لحاظ آماری تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/001$ ). انجام آزمون شفه تفاوت معنی‌داری را بین بهورزان با کاردندان بهداشتی نشان داد ( $P < 0/05$ ). یعنی بهورزان نسبت به کاردندان بهداشتی از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند و تفاوت بین سایر گروه‌ها معنی‌دار نبود.

### بحث:

در این پژوهش رضایت شغلی ۷۳۳ نفر (۳۳۸ نفر زن و ۳۹۵ نفر مرد) از کارکنان بهداشتی شاغل در شبکه‌های بهداشت و درمان شهرکرد، بروجن، فارسان، لردگان و اردل استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (JDI) مورد بررسی قرار گرفتند. بررسی مقیاس سرپرستی نشان می‌دهد که اکثریت کارکنان از سرپرست مستقیم خود اظهار رضایت کرده‌اند. این نتایج در رده‌های مختلف شغلی نیز مشاهده گردید. از عوامل مؤثر در رضایت شغلی، سرپرستی مناسب توسط مسئول مستقیم است. لذا، می‌توان یکی از عوامل موفقیت شبکه‌های بهداشت و درمان را مدیریت صحیح مسئولین دانست.

در مقیاس رضایت از همکاران نیز اکثر کارکنان در کلیه شاخصهای مورد بحث از همکاران خود راضی بودند و با نتایج مطالعه سلیمی، شادپور و جمشید بیگی همخوانی دارد (۴،۳). علاوه بر این، میزان رضایت بهورزان بیشتر از سایر رده‌ها بود. این تفاوت احتمالاً بیانگر جو صمیمانه و دوستانه در رده‌های پایین شغلی است و در این رده رقابت‌های ناسالم برای پیشی گرفتن از سایر همکاران کمتر مشاهده می‌شود.

در مقیاس ماهیت کار، مهمترین شکایات مربوط به زیاد و تکراری و خسته‌کننده بودن کار بود. این امر عمدتاً به دلیل ماهیت کارهای خدماتی بهداشتی است که

کارکنان مجبور هستند به ارائه خدمات زیاد و یکنواخت بپردازند. این مسأله در مورد بهورزان بیشتر صادق است و با نتایج مطالعه شادپور و جمشید بیگی همخوانی دارد (۴).

بررسی رضایت شغلی کارکنان در مقیاس ترفیعات نشان می‌دهد که اکثر کارکنان نارضایتی خود را ابراز داشته‌اند و به طور کلی اظهار رضایت از شیوه دادن ترفیع در حد پایینی قرار دارد. این عدم رضایت به خصوص در مورد شاخص "ترفیع بر حسب لیاقت و شایستگی داده می‌شود" مشاهده گردید که فقط ۲۸/۷ درصد به این امر اعتقاد داشتند. بازنگری در دادن ترفیع به کارکنان و مد نظر قرار دادن عملکرد و توانایی آنها و عدم تبعیض می‌تواند در افزایش رضایت شغلی کارکنان مؤثر باشد.

در مقیاس حقوق ماهیانه، اکثر کارکنان نارضایتی خود را ابراز داشته‌اند و تفاوت معنی‌داری در بین گروه‌های مختلف شغلی مشاهده نشد، و با نتایج مطالعات سلیمی (۳) و شادپور و جمشید بیگی (۴) همخوانی دارد. به نظر می‌رسد بعد از اجرای قانون هماهنگ پرداختها، کارمندان بهداشتی متضرر شده‌اند، در حالی که حجم کار کارکنان بهداشتی به مراتب بیشتر از آموزش و پرورش است، اما تفاوت‌های قابل ملاحظه‌ای در میزان پرداخت وزارت بهداشت و وزارت آموزش و پرورش وجود دارد. در بررسی تأثیر عوامل جمعیت شناختی بر رضایت شغلی، تفاوت معنی‌داری بین نمره‌های رضایت شغلی کارکنان بر حسب تأهل و جنس مشاهده نگردید و نتایج مطالعه کواری تأیید شد (۵).

بررسی محل خدمت کارکنان نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری در میزان رضایت شغلی کارکنان وجود دارد. به این صورت که کارکنان شبکه‌های لردگان و اردل که نسبت به بقیه شبکه‌ها از مرکز استان فاصله بیشتری دارند از شبکه‌های دیگر رضایت شغلی بیشتری دارند. با وجود امکانات محدود و دور بودن از مراکز تصمیم‌گیری این نتایج قابل تأمل است. به نظر می‌رسد که

رضایت شغلی کارکنان امری ضروری است و بایستی با برنامه‌ریزی مطلوب در ارتقاء کمی و کیفی خدمات قدمهای اساسی برداشته شود.

### تشکر و قدردانی:

هزینه این پژوهش توسط معاونت محترم پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد پرداخت شده است.  
از کلیه پزشکان، کارشناسان، کاردانیان بهداشتی و بهروزان شبکه‌های بهداشتی درمانی استان چهارمحال و بختیاری که در اجرای این پژوهش صمیمانه همکاری کردند تشکر و قدردانی می‌کنیم.

این کارکنان کمتر درگیر مسائل حاشیه‌ای می‌شوند و انتظارات کمتری نسبت به شاغلین سایر شبکه‌ها دارند. این مطالعه نشان داد که کارکنان با مدارک ابتدائی رضایت شغلی بیشتری نسبت به مدارک بالاتر دارند و بیانگر انتظارات بیشتر کارکنان تحصیل کرده است. همچنین افراد بومی نیز رضایت بیشتری نسبت به افراد غیر بومی داشتند که نتیجه‌ای قابل انتظار است و نشانگر این مسأله است که نزدیکی به خانواده، رابطه صمیمانه بین افراد بومی و سازگاری مطلوبتر با محیط کار و مردم از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی می‌باشند. به طور کلی این مطالعه نشان می‌دهد که توجه به نیازهای مادی و معنوی کارکنان در ارتقاء بهره‌وری و

### منابع:

- ۱- ارشدی نسرين، بررسی پایایی و اعتبار پرسشنامه JDI در شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز جنوب، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۴۰-۵۰، ۱۳۶۹.
- ۲- سازمان جهانی بهداشت، مقدمه‌ای بر ادغام بهداشت در مراقبتهای بهداشتی اولیه، ترجمه دکتر شاه محمدی داوود؛ باقری یزدی سید عباس؛ پالانگ حسن، تهران: مجمع علمی و فرهنگی مجد، ۱۲، ۱۳۷۳.
- ۳- سلیمی طاهره، بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران و تأثیر آن بر بهره‌وری در استان یزد، خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه‌های بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی خراسان، مقاله شماره ۱۹، ۱۵۸، ۱۳۷۵.
- ۴- شادپور کامل؛ جمشید بیگی عصمت، روشی برای سنجش میزان رضایت کارکنان، خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه‌های بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی خراسان، مقاله شماره ۲۳، ۲۹-۳۰، ۱۳۷۶.
- ۵- کواری سید حبیب‌اله، بررسی رضایت شغلی کارکنان درمانی و نحوه عملکرد مدیران مربوطه در بیمارستانهای وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مستقر در سطح تهران، خلاصه مقالات اولین همایش ملی پژوهش در شبکه‌های بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی خراسان، مقاله شماره ۱۳، ۲۸، ۱۳۷۳.
- 6- Fernandez-San-Martin MI.; Villagrasa-Ferrer JR.; Fe-Gamo M.; et al. The study of occupational satisfaction and its determining factors among health professionals working in the areas in Madrid. Rev Esp Salud Publica, 69(6): 487-97, 1995.
- 7- Jenkins R.; Rose J.; Lovell C. Psychological well-being of staff working with people who have challenging behaviour. J Intellect Disabil Res, 41(6): 502-11, 1997.